

Для защиты бумажных документов от подделки и подмены российский рынок предлагает большую гамму специальных меточных средств. Они позволяют определить его подлинность, проверить наличие специальной защиты или поставить свою невидимую в обычных условиях защиту на широкий круг документов или бумажных упаковок, освещая документ светом ультрафиолетового фонаря.

Для электронных документов существуют свои методы защиты, такие как: криптография (шифрование), электронная цифровая подпись, установка парольной защиты, резервирование электронных документов и многие другие.

Работа, связанная с созданием, хранением и передачей информации в форме документов связана с большой ответственностью, регулируемой на государственном уровне. Таким образом, анализ современного состояния технологических средств защиты документов позволяет констатировать, что их эффективность весьма успешна. Потому что решает такие задачи как: возможность визуальной оценки подлинности и целостности документа, возможность объективной идентификации с помощью специальных приборов и создание для мошенников таких технических, финансовых и иных трудностей, которые лишают их усилия экономического смысла.

Михеева А. С., Самара (СГИК)

## **ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА БАНКА**

Деловое письмо является одним из главных каналов связи предприятий, организаций с внешним миром. С помощью писем ведутся переговоры, излагаются претензии, выражаются просьбы, оформляются приглашения принять участие в тех или иных мероприятиях. Письма сопровождают важные документы.

12 ноября 1841 г. вышел указ российского императора Николая I об учреждении в России сберегательных касс «для доставления через то средств к сбережению верным и выгодным способом». Эта дата стала считаться днем рождения старейшего банка России – Сбербанка<sup>1</sup>.

В соответствии с Уставом, направления деятельности ПАО «Сбербанк России» в настоящее время следующие: привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады; размещение привлечённых средств от своего имени и за свой счёт; открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц; переводы денежных средств; инкассация денежных средств, векселей, платёжных и расчётных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц; купля-продажа иностранной валюты; привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов; выдача банковских гарантий.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Сбербанк России – история банка. URL: <http://www.sberbank.ru/ru/about/today/historyandawards/history>.

<sup>2</sup> Устав Публичного акционерного общества «Сбербанк России»: утв. протоколом общего собрания акционеров № 28 от 03 июня 2015 г.

Функции службы документационного обеспечения управления (ДОУ) Самарского головного отделения № 6991 ПАО «Сбербанк России» выполняет организационно-административный сектор административного отдела. В своей деятельности он руководствуется: законами, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации; Уставом Сбербанка России, нормативными и распорядительными документами Сбербанка России; положением об административном отделе отделения; положением об организационно-административном секторе административного отдела.

Руководителем службы ДОУ является начальник организационно-административного сектора. Также есть должности главного инспектора, ведущего инспектора, старшего инспектора, инспектора, делопроизводителя, секретаря руководителя. Работа в службе ДОУ ведётся при помощи АС «Делопроизводство» ЗАО "Стинс Коман". Данная система предназначена для автоматизации делопроизводства и контроля исполнения документов в государственных органах управления, а также иных предприятиях и организациях, имеющих разветвленную сеть филиалов или дочерних предприятий. АС «Делопроизводство» обеспечивает выполнение следующих функций в ходе ведения деловой переписки:

- поддержка российской практики и стандартов, регламентирующих делопроизводственную сферу;
- экспедиционная обработка (экспедиция): предварительная обработка входящих документов; обработка нерегистрируемых документов; формирование реестров рассылки исходящих документов; формирование реестра рассылки внутренних документов;
- регистрация документов: регистрация документов (создание Регистрационной Контрольной Карточки (РКК) документа); привязка электронных образов документов; поиск документов; ведение резолюций; установление связей документов; привязка документов к тематическим рубрикам; помещение документа в корпоративные папки; списание документа в дело; формирование журналов и отчетов;
- подготовка проектов документов;
- контроль исполнения документов: постановка поручений (резолюций) на контроль/снятие с контроля; мониторинг хода исполнения; поиск поручений (резолюций); формирование отчетов;
- предоставление персонифицированного доступа к информации, предназначенной для принятия управленческих решений;
- оповещение пользователей о различных событиях;
- аудит работы пользователей.

В своей деятельности ПАО «Сбербанк России» использует следующие виды деловых писем:

- письмо-запрос (направляется с целью получения каких-либо сведений или документов).
- письмо-просьба (направляется с целью получения информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору).
- письмо-рекламация (представляет собой письменную претензию в связи с неудовлетворительным исполнением или нарушением адресатом взятых им деловых обязательств).
- письмо-предложение (направляется потенциальному партнеру с предложением о сотрудничестве в различной форме).
- гарантийное письмо (письмо, в котором содержится обязательство или подтверждение).
- письмо-благодарность (письмо, которое содержит слова благодарности по какому-то поводу)<sup>1</sup>.

В целях совершенствования деловой переписки предлагается разработка унифицированных форм для каждого вида делового письма.

Новосёлова А. Е., Екатеринбург (РГППУ)

## **РОЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ ВУЗА**

Система менеджмента качества (СМК) – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей. Предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках, определяет конкурентоспособность любой организации.

Цели СМК:

- достичь долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения требований потребителя, сотрудников, владельцев и общества;
- максимальное соответствие результатов процессов организации потребностям потребителя, организации и общества. Для достижения этого соответствия организация должна учитывать, как явные требования, так и подразумеваемые потребности.

Исходя из этих целей СМК решает следующие задачи:

- постоянное улучшение качества посредством: регулярного планирования, деятельности по принятым планам, контроля и анализа результатов, корректировки деятельности;
- предупреждение дефектов и непроизводственных затрат;
- выполнение намеченного точно в срок.

Создавая СМК, основанную на процессном подходе, необходимо:

---

<sup>1</sup> Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. 3-е изд., перераб. и доп. / под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. М., 2012. С.115–116.